

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO MÉDIO AVE



Regulamento Interno

USF Antonina

Versão 8 – 19/06/2024

Aprovada CG 08/2024

Coordenador da Equipa

Aníbal Alberto de Sá Martins

Alameda do Mosteiro, nº 81. 4770-449 Requião

Telefone: 252 323 954

usf.antonina@ulsmave.min-saude.pt

GLOSSÁRIO

CG – Conselho Geral

RI – Regulamento Interno

ÍNDICE

USF, Equipa e Área Geográfica	Erro! Marcador não definido.
Missão, Visão, Valores e Lema	Erro! Marcador não definido.
Estrutura Orgânica e Funcionamento	Erro! Marcador não definido.
1.ª Secção	Erro! Marcador não definido.
Estrutura Interna Geral	Erro! Marcador não definido.
2.ª SECÇÃO	Erro! Marcador não definido.
ORGANIZAÇÃO INTERNA E COOPERAÇÃO	
INTERDISCIPLINAR	Erro! Marcador não definido.
3.ª Secção	Erro! Marcador não definido.
Áreas de Atuação dos Diferentes Grupos Profissionais	Erro!
	Marcador não definido.
Compromisso Assistencial	Erro! Marcador não definido.
1.ª Secção	Erro! Marcador não definido.
Horário de funcionamento e Cobertura Assistencial	Erro!
	Marcador não definido.
2.ª Secção	Erro! Marcador não definido.
Definição da Oferta de Serviços	Erro! Marcador não definido.
3.ª Secção	Erro! Marcador não definido.
Marcação de Consultas, Acolhimento e Orientação dos Utentes	
	Erro! Marcador não definido.
4ª SECÇÃO	Erro! Marcador não definido.
CONTINUIDADE E INTEGRAÇÃO DOS CUIDADOS NA USF E	
NO DOMICÍLIO	Erro! Marcador não definido.
5ª SECÇÃO	Erro! Marcador não definido.
SISTEMA DE RENOVAÇÃO DE PRESCRIÇÕES	Erro! Marcador
	não definido.

6.ª Secção Erro! Marcador não definido.

Comunicação E RELAÇÃO com os Utentes Erro! Marcador não definido.

Formação e Compromisso para a Qualidade Erro! Marcador não definido.

1.ª Secção Erro! Marcador não definido.

Desenvolvimento Profissional Contínuo Erro! Marcador não definido.

2.ª Secção Erro! Marcador não definido.

Formação Pré e Pós-Graduada Erro! Marcador não definido.

3.ª Secção Erro! Marcador não definido.

Investigação em Cuidados de Saúde Primários Erro! Marcador não definido.

4.ª Secção Erro! Marcador não definido.

Compromisso para a Qualidade Erro! Marcador não definido.

5.ª Secção Erro! Marcador não definido.

Inibições Decorrentes do Compromisso da USF Erro! Marcador não definido.

6.ª Secção Erro! Marcador não definido.

Avaliação do Desempenho dos Profissionais na Equipa Erro! Marcador não definido.

7.ª Secção Erro! Marcador não definido.

Disposições Finais Erro! Marcador não definido.

Introdução 54

1. Identificação 55

2. Missão, Visão, Valores e Lema 55

2.1. Missão 55

2.2. Visão 55

2.3. Valores 56

2.4. Lema	56
3. Horário de Funcionamento	56
4. Organização da USF	56
5.1. Cuidados de Saúde	57
5.2. Serviços do Secretariado Clínico	58
6. Garantias	58
7. Direitos e Deveres dos Utentes	59

INTRODUÇÃO

A Unidade de Saúde Familiar Antonina iniciou a sua atividade a 12 de outubro 2015. Foi a concretização de um desejo da equipa em prestar cuidados de saúde globais, com qualidade, acessibilidade e continuidade à população inscrita, tendo como principal objetivo a melhoria contínua da qualidade dos cuidados.

Pretende ter um modelo organizacional flexível, integrado com as outras unidades funcionais existentes, promovendo a articulação dos cuidados de saúde, com vista à satisfação dos utentes, numa filosofia que permita a proximidade com a comunidade.

O presente Regulamento Interno (RI) foi elaborado com base na experiência adquirida com o trabalho em equipa, bem como nas recomendações da Missão para os Cuidados de Saúde Primários. Teve contribuição de todos os elementos da equipa, foi discutido ao longo de várias reuniões e aprovado em reunião do Conselho Geral (CG).

Este documento passa a constituir o conjunto de normas e regras de organização e funcionamento da USF Antonina, resultante de um compromisso estabelecido por todos os profissionais da equipa em assumir os Cuidados de Saúde da população inscrita, que conduza à obtenção de ganhos em saúde.

Irá constituir um dos pilares fundamentais da regulação da equipa e do funcionamento desta Unidade de Saúde.

CAPÍTULO I

USF, Equipa e Área Geográfica

Artigo 1.º

(Natureza Jurídica e Designação)

A Unidade de Saúde Familiar, constituída ao abrigo do Decreto-Lei (DL) nº 298/2007, atualizado pelo DL nº 73/2017 e pelo DL nº 103/2023, como uma unidade funcional da Unidade Local de Saúde (ULS) do Médio Ave, adota a designação de Unidade de Saúde Familiar Antonina, adiante designada por USF Antonina.

Artigo 2.º

(Sede, Símbolo e Logótipo)

1. Localização

Morada: Alameda do Mosteiro, n.º 81, na freguesia de Requião.

Código Postal: 4770-449 Requião, Vila Nova de Famalicão

Telefone: 252 323 954

Endereço eletrónico: usf.antonina@ulsmave.min-saude.pt

Site: <http://usfantonina.wix.com/usfantonina>

Facebook: usfantonina

Instagram: @usfantonina

2. Símbolo e Logótipo

A inauguração da USF Antonina ocorreu em 2015. A USF deve o seu nome às festividades em honra de Santo António. Reza a história que Santo António foi um santo de ideais. Conseguiu ser ao mesmo tempo simples, idealista e determinado. Conhecido pela eloquência do seu discurso aliado à fraternidade. Ficou conhecido também como uma figura eclética e dedicada ao estudo.

Desta forma surge o logótipo da unidade, onde se pretende uma imagem que simbolize a liberdade pela autodeterminação e respeito pela diversidade das pessoas; igualdade no acesso e tratamento e sobretudo sentimento de afeto por

aqueles que nos confiam o seu bem mais precioso e nos escolhem como os seus profissionais de saúde e para a saúde.

Logótipo da unidade:



Artigo 3.º

(Equipa Multiprofissional)

1. A equipa multiprofissional da USF Antonina é constituída por Médicos de Família, Enfermeiros de Família e Secretários Clínicos, sendo a sua dimensão adequada à população inscrita.
2. Os profissionais da equipa da USF Antonina encontram-se identificados no **ANEXO I** a este Regulamento Interno.

Artigo 4.º

(Área Geográfica de Atuação)

A USF Antonina pretende ter como área de influência as seguintes freguesias: Requião, Vale S. Martinho, Gavião, Antas e Abade Vermoim, Seide, Vermoim, Ruivães, Lagoa, Vale S. Cosme, Telhado e Portela, S. Tiago da Cruz (Figura1).

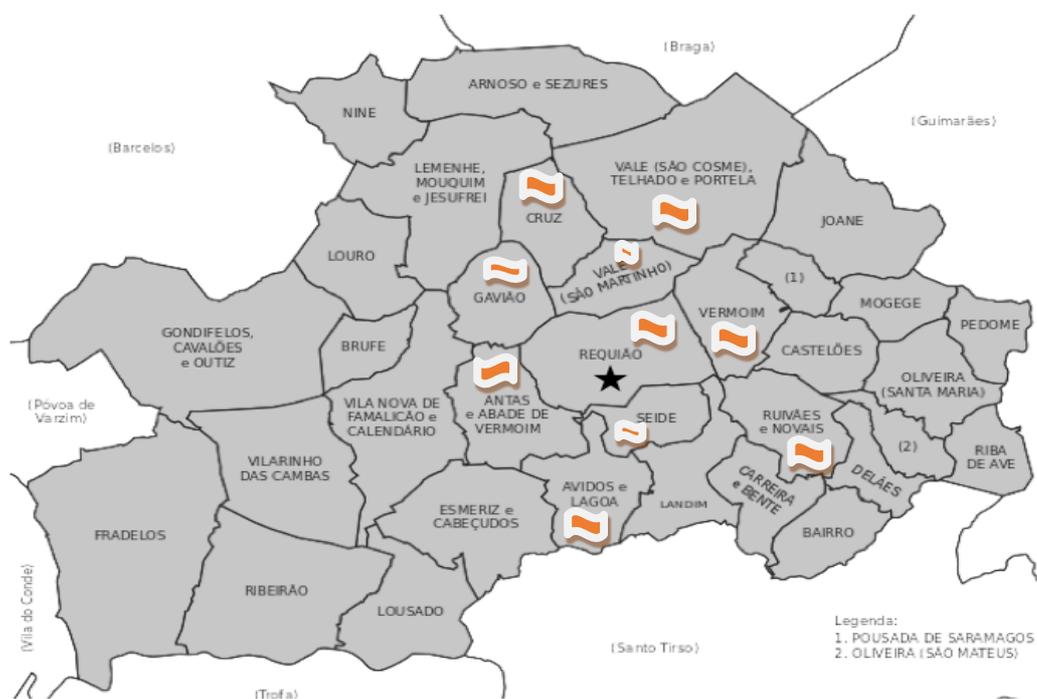


Figura 1 - Área de influência da USF Antonina (representada pelo símbolo 🚩)

CAPÍTULO II

Missão, Visão, Valores e Lema

Artigo 5.º (Missão)

Prestar cuidados de saúde aos utentes inscritos, de forma personalizada, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos. As suas atividades serão realizadas através de intervenções multiprofissionais, baseadas no respeito pela autonomia técnica e científica dos elementos de cada grupo profissional, tendo em vista a qualidade, o rigor científico e a eficiência dos cuidados prestados, promovendo a saúde, prevenindo a doença e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população.

Artigo 6.º

(Visão)

A USF Antonina ambiciona ser uma unidade de excelência, através da implementação de boas práticas clínicas e de processos inovadores, garantindo a satisfação dos utentes e dos profissionais.

Pretende igualmente ser um modelo para os seus pares, garantindo de igual forma um elevado nível de satisfação para os profissionais que integram a equipa.

Artigo 7.º

(Valores)

Para atingir a excelência nos objetivos propostos e para alcançar a harmonia e espírito de equipa, os profissionais da USF Antonina pretendem orientar a sua atividade pelos seguintes princípios (de acordo com o artigo 5º do Anexo I do Decreto-Lei 103/2023):

- a) Conciliação, que assegura a prestação de cuidados de saúde personalizados, assentes, designadamente, nos valores, nas necessidades e nas preferências do utente, sem descurar os objetivos de acesso, qualidade e eficiência;
- b) Cooperação, que se exige de todos os profissionais da equipa multiprofissional para a concretização dos objetivos da acessibilidade, da globalidade e da continuidade dos cuidados de saúde;
- c) Solidariedade, que assume cada profissional da equipa multiprofissional ao garantir o cumprimento das obrigações dos demais profissionais de cada grupo profissional;
- d) Autonomia, que assenta na auto-organização funcional e técnica, visando o cumprimento do plano de ação;
- e) Articulação, que estabelece a necessária ligação entre as USF e as outras unidades funcionais do ACES ou da ULS;
- f) Avaliação, que, sendo objetiva e permanente, visa a adoção de medidas corretivas dos desvios suscetíveis de pôr em causa os objetivos do plano de ação;
- g) Gestão participativa, a adotar por todos os profissionais da equipa multiprofissional como forma de melhorar o seu desempenho e aumentar

a sua satisfação profissional, com salvaguarda dos conteúdos funcionais de cada grupo profissional e das competências específicas atribuídas ao conselho técnico.

Artigo 8.º
(Lema)

A diferença no cuidar

Este é um compromisso estabelecido entre os profissionais que constituem a Equipa, no sentido de aumentar a acessibilidade, a qualidade e continuidade dos cuidados de saúde prestados e a satisfação dos utentes e dos profissionais envolvidos, numa filosofia de proximidade com a comunidade.

CAPÍTULO III
Estrutura Orgânica e Funcionamento

1ª Secção
Estrutura Interna Geral

Artigo 9.º
(Órgãos da USF)

São órgãos da USF Antonina o Conselho Geral, o Coordenador e o Conselho Técnico (DL nº 103/2023, Anexo I, artigo 11º).

Artigo 10.º
(Conselho Geral)

1. O Conselho Geral é composto por todos os elementos da equipa multiprofissional da USF Antonina: médicos, enfermeiros e secretários clínicos.
 - a) outros profissionais a exercer atividades na USF Antonina podem participar nas reuniões do CG na qualidade de observadores.

2. É presidido pelo Coordenador, cujas competências lhe são atribuídas pelo artigo 12º do DL nº 103/2023.

3. Compete ao Conselho Geral:

- a) Aprovar o regulamento interno, a carta da qualidade, o plano de ação, o relatório de atividades e o regulamento de distribuição dos incentivos institucionais;
- b) Aprovar a proposta de carta de compromisso;
- c) Zelar pelo cumprimento do regulamento interno, da carta de qualidade e do plano de ação;
- d) Propor a designação de novo coordenador;
- e) Aprovar a substituição de qualquer profissional da equipa multiprofissional;
- f) Aprovar a substituição temporária de qualquer profissional da equipa multiprofissional em caso de ausência por motivo de exercício de funções em outro serviço ou organismo devidamente autorizado;
- g) Pronunciar-se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo dos recursos afetos e disponibilizados à USF;
- h) Aprovar os critérios de participação em cursos, encontros, jornadas, ou outras ações de idêntica natureza, por grupo de pessoal, observando o regime jurídico em vigor;
- i) Deliberar sobre a extinção da USF.

4. As deliberações relativas às competências referidas no número anterior são tomadas por maioria de dois terços.

5. Para os efeitos de votação, cada profissional representa um voto e este não pode ser delegado.

- a) os profissionais referidos na alínea a) do número 1 não têm direito a voto.

6. O CG pronuncia-se ainda nas seguintes situações:

- a) sempre que é necessário substituir algum elemento da equipa devido a ausência superior a duas semanas;
- b) quando está em causa o alargamento do horário ou da cobertura assistencial;

- c) quando está em causa outra questão que possa ser relevante para o normal funcionamento da USF.

7. O Conselho Geral reúne, pelo menos, uma vez de quatro em quatro meses, ou mediante convocatória do Coordenador da USF Antonina ou a pedido de metade dos seus elementos.

8. As convocatórias das reuniões do conselho geral devem mencionar a respetiva ordem dos trabalhos e devem ser emitidas com uma antecedência mínima de quarenta e oito horas (de acordo com o Código de Procedimento Administrativo).

9. Qualquer membro do conselho geral pode, por escrito, solicitar a inclusão de qualquer outro assunto, com antecedência mínima de cinco dias da data da reunião (de acordo com o Código de Procedimento Administrativo).

10. O coordenador é obrigado a proceder à convocação de uma reunião extraordinária do conselho geral sempre que pelo menos metade dos profissionais lho solicitem por escrito, indicando o assunto que desejam ver tratado (de acordo com o Código de Procedimento Administrativo e DL 103/2023).

- a) A convocatória da reunião deve ser feita para um dos 15 dias seguintes à apresentação do pedido, mas sempre com uma antecedência mínima de quarenta e oito horas sobre a data da reunião extraordinária (de acordo com o Código de Procedimento Administrativo).
- b) Da convocatória devem constar, de forma expressa e especificada, os assuntos a tratar na reunião, incluindo os assuntos que foram indicados pelos autores do pedido (de acordo com o Código de Procedimento Administrativo).
- c) Se o coordenador não convocar a reunião, podem os requerentes efetuá-la, com invocação dessa circunstância, expedindo a convocatória para os endereços eletrónicos de todos os membros do conselho geral (de acordo com o Código de Procedimento Administrativo).

11. As deliberações que envolvam a apreciação de comportamentos ou das qualidades de qualquer pessoa são tomadas por escrutínio secreto (de acordo com o Código de Procedimento Administrativo).

12. Quando as deliberações envolvam a escolha entre dois ou mais candidatos, quer para inclusão de novos profissionais, quer para propor novo coordenador, proceder-se-á da seguinte forma:

- a) Será escolhido o candidato que, na primeira votação, obtiver uma maioria qualificada de dois terços dos votos.
- b) Se nenhum candidato obtiver uma maioria qualificada de dois terços dos votos, será efetuada uma segunda votação entre os dois candidatos mais votados.
- c) Se nenhum dos dois candidatos obtiver uma maioria qualificada de dois terços dos votos, será efetuada uma terceira votação de aprovação ou rejeição do candidato mais votado, considerando-se rejeitado se não obtiver a referida maioria qualificada.
- d) Se houver rejeição da proposta para nomear o candidato mais votado, deve informar-se a ULS da impossibilidade da USF propor um novo coordenador, de forma a serem acionados os mecanismos de extinção da USF.

13. De todas as reuniões do conselho geral será lavrada ata elaborada de acordo com o estabelecido no Código de Processo Administrativo.

14. A USF Antonina elaborou uma escala rotativa que permite que em cada reunião haja um secretário, responsável pela redação da respetiva ata.

15. Os horários de todos os profissionais devem contemplar o período semanal em que decorrem as reuniões do conselho geral ou da equipa multiprofissional.

Artigo 11.º

(Coordenador)

1. O Coordenador da USF Antonina é um médico eleito em Conselho Geral.
2. Não é permitida a acumulação das funções de coordenador da USF e de presidente ou membro do conselho clínico e de saúde, diretor executivo ou de diretor do internato médico do ACES ou ULS.
3. O coordenador da equipa exerce as suas competências nos termos previstos no regulamento interno da USF e no DL 103/2023.

4. São competências do Coordenador:
- a) coordenar as atividades da Equipa multiprofissional de modo a garantir o cumprimento do plano de ação e os princípios orientadores da atividade da USF;
 - b) gerir processos e determinar os atos necessários ao seu desenvolvimento;
 - c) presidir ao Conselho Geral da USF Antonina;
 - d) assegurar a representação externa da USF;
 - e) assegurar a realização de reuniões com a população abrangida pela USF ou com os seus representantes, no sentido de dar previamente a conhecer o Plano de Ação e o Relatório de Atividades;
 - f) autorizar a participação em cursos, seminários, encontros, jornadas ou outras ações de formação de idêntica natureza, realizadas no país, nos termos dos critérios definidos pelo conselho geral;
 - g) submeter ao ACES ou ULS os atos que careçam de aprovação ou autorização.
5. O coordenador da equipa detém as competências para, no âmbito da USF, confirmar e validar os documentos que sejam exigidos por força de lei ou regulamento.
6. O Coordenador exerce também as competências legalmente atribuídas ao titular do cargo de direção intermédia do 1º grau e outras que lhe forem delegadas ou subdelegadas, com faculdade de subdelegação, designadamente:
- a) Definir os objetivos de atuação da unidade orgânica que dirigem, tendo em conta os objetivos gerais estabelecidos;
 - b) Orientar, controlar e avaliar o desempenho e a eficiência dos serviços dependentes, com vista à execução dos planos de atividades e à prossecução dos resultados obtidos e a alcançar;
 - c) Garantir a coordenação das atividades e a qualidade técnica da prestação dos serviços na sua dependência;
 - d) Gerir com rigor e eficiência os recursos humanos, patrimoniais e tecnológicos afetos à sua unidade orgânica, otimizando os meios e

adotando medidas que permitam simplificar e acelerar procedimentos e promover a aproximação à sociedade e a outros serviços públicos;

- e) O coordenador da equipa detém as competências para, no âmbito da USF, confirmar e validar os documentos que sejam exigidos por força de lei ou regulamento;
- f) Praticar os seguintes atos:
 - i. Justificar ou injustificar faltas;
 - ii. Autorizar o gozo e a acumulação de férias e aprovar o respetivo plano anual;
 - iii. Autorizar a inscrição e participação do pessoal em congressos, reuniões, seminários, colóquios, cursos de formação em regime de autoformação ou outras iniciativas semelhantes que decorram em território nacional quando não importem custos para o serviço;
 - iv. Autorizar o pessoal a comparecer em juízo quando requisitado nos termos da lei de processo;
 - v. Validar os registos de assiduidade e enviá-los à ULS;
 - vi. Apresentar os registos de assiduidade à discussão do conselho geral, sempre que se afastem do que foi aprovado, registando em ata as deliberações tomadas.

7. Com exceção das previstas nas alíneas a) e c) do n.º 2 do presente artigo, o coordenador da equipa pode delegar, com faculdade de subdelegação, as suas competências noutra ou noutros elementos da equipa (DL 103/2023).

8. O coordenador delega as suas competências previstas nas alíneas b) e d) do n.º 4 do presente artigo nos gestores dos processos da USF identificados no presente regulamento, propostos pelo conselho geral, salvaguardadas as competências próprias do conselho técnico.

9. Em situações extraordinárias e devidamente justificadas, como, por exemplo, o falecimento, doença ou ausência prolongada, impeditivos do processo normal de substituição, o coordenador é substituído pelo médico do conselho técnico na presidência das reuniões do conselho geral necessárias para concretizar a eleição do novo coordenador.

10. Em casos de impossibilidade permanente ou por um período igual ou superior a 120 dias seguidos do coordenador da USF, o conselho geral reunirá sob a presidência do médico do conselho técnico tendo em vista desencadear o processo de escolha de novo coordenador.

Artigo 12.º

(Conselho Técnico)

1. O Conselho Técnico (CT) é composto por um médico, um enfermeiro e um secretário clínico escolhidos pelos elementos de cada um destes grupos profissionais, em reuniões registadas em ata.
2. De acordo com o Decreto-Lei 298/2007 e seguinte alteração nos Decretos-Lei 73/2017 e 103/2023, compete ao conselho técnico em articulação com a Direção Clínica da ULS a orientação necessária à observância das normas técnicas emitidas pelas entidades competentes e a promoção de procedimentos que garantam a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde, tendo por referência a carta da qualidade.
3. Compete também ao conselho técnico em cooperação e complementaridade com a Direção Clínica:
 - a) Avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF e dos profissionais da equipa;
 - b) Elaborar e manter atualizado o manual de boas práticas;
 - c) Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação;
 - d) Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura organizacional de formação, qualidade, humanização, espírito crítico e rigor científico.
4. O conselho técnico reúne, pelo menos, uma vez por mês ou a pedido de um dos seus elementos. Todas as decisões por ele tomadas devem constar de ata elaborada para cada reunião.
5. O conselho técnico articula e coopera com a Direção Clínica, tendo por obrigação participar nas reuniões que este entender convocar.

2ª Secção

Organização Interna e Cooperação Interdisciplinar

Artigo 13.º

(Instrumentos da USF)

1. São instrumentos da USF Antonina: o Regulamento Interno, o Plano de Ação, a Carta da Qualidade, o Manual de Procedimentos, o Manual de Articulação com a ULS Médio Ave e o Diário de Bordo.
2. O Diário de Bordo da USF Antonina é um livro de registo de situações de não conformidades e incidentes, sejam anomalias técnicas ou funcionais, problemas de relacionamento entre profissionais ou na relação com os utentes. O objetivo deste registo é a sua discussão em Reunião de Conselho Geral ou Reunião Multiprofissional procurando a resolução com a participação de todos os elementos da equipa.
3. Todos os profissionais da USF Antonina devem conhecer os documentos da USF, as regras de funcionamento da USF expressas nos documentos, e assumem a responsabilidade do seu cumprimento.

Artigo 14.º

(Princípios gerais de organização)

1. Os princípios de organização da USF estão centrados no cidadão.
2. A cada cidadão inscrito é atribuído um médico e enfermeiro de família, de acordo com os direitos dos utentes.
3. Todos os contactos dos cidadãos com a USF são estabelecidos através do secretariado clínico (ou quiosque eletrónico).
4. Sempre que possível, todos os cuidados a prestar devem ser agendados para um dia e uma hora.
5. Sempre que possível, os cuidados a prestar devem ser realizados pelo respetivo médico ou enfermeiro de família, sem prejuízo dos serviços mínimos.
6. Os horários de funcionamento da USF, bem como as formas de contacto, os horários dos médicos, dos enfermeiros e dos secretários clínicos e os períodos de ausência dos profissionais, devem ser afixados em local de livre acesso dos utentes.

7. Cada profissional assume a responsabilidade de conhecer as regras de funcionamento da USF, de forma a estar habilitado para informar convenientemente os cidadãos.
8. Cada profissional tem o dever de identificar e registar, em sede de registo de ocorrências, os problemas organizacionais e funcionais que identifique ou sejam identificados pelos cidadãos e deles tenha conhecimento de forma direta ou indireta.
9. Todos os profissionais reconhecem o direito de serem questionados sobre a sua atuação e têm o dever de o fazer sempre que considerem que determinado procedimento não é correto.
10. Os interesses particulares dos profissionais não devem sobrepor-se aos princípios gerais da USF.

Artigo 15.º

(Processos da USF)

1. Os processos da USF dividem-se em processos chave, processos clínicos e processos de suporte:
 - a) Processos Chave:
 - i. Consulta programada;
 - ii. Consulta aberta;
 - iii. Visita domiciliária.
 - b) Processos Clínicos:
 - i. Saúde Infantil e Juvenil;
 - ii. Saúde Materna/Puerpério;
 - iii. Planeamento Familiar/Rastreio Oncológico;
 - iv. Diabetes;
 - v. Hipertensão;
 - vi. Programa de substituição de narcóticos
 - vii. Úlceras de pressão.
 - c) Processos de Suporte:
 - i. Classificação e distribuição de correspondência;
 - ii. Contacto não presencial;
 - iii. Sistema de renovação de medicação crónica;
 - iv. Arquivo de documentos;

- v. Gestão de violência;
 - vi. Estranhos/Delegados de Informação Médica;
 - vii. Mudança de médico/enfermeiro;
 - viii. Qualidade dos registos clínicos;
 - ix. Elaboração dos documentos e panfletos;
 - x. Gestão de stock;
 - xi. Monitorização dos tempos de espera;
 - xii. Manutenção/reparação de instalações e equipamentos;
 - xiii. Atendimento telefónico;
 - xiv. Controlo de infeção;
 - xv. Tratamento de sugestões, reclamações e não conformidades;
 - xvi. Política de participação em formação externa;
 - xvii. Elaboração de atas;
 - xviii. Consentimentos informados;
 - xix. Direito à segunda opinião;
 - xx. Registos clínicos inativos;
 - xxi. Identificação inequívoca do utente;
 - xxii. Privacidade do utente;
 - xxiii. Prevenção e registo de acontecimentos adversos/incidentes.
2. Os gestores dos processos são designados pelo coordenador, no âmbito do DL nº 103/2023, ouvido o conselho geral, salvaguardadas as competências do conselho técnico.
3. Compete aos gestores dos diversos processos:
- a) Definir o modo de desenvolvimento de cada processo, incluindo a identificação e descrição dos procedimentos associados, e submetê-los ao conselho geral/reunião multiprofissional para aprovação, após parecer do conselho técnico;
 - b) Explicitar para cada procedimento as responsabilidades e competências de cada grupo profissional;
 - c) Zelar para que todos os profissionais conheçam os procedimentos em vigor;

- d) Avaliar, pelo menos, semestralmente o desenvolvimento de cada processo e propor ao conselho geral/em reunião multiprofissional as alterações necessárias para correção de eventuais não conformidades.
4. Os responsáveis pelos processos podem ser substituídos a seu pedido ou pelo coordenador, ouvido o conselho geral, por incumprimento reiterado das suas obrigações.

Artigo 16.º

(Gestão participada e por objetivos)

1. A USF tem um modelo de gestão participativa por objetivos, identificados, temporizados e quantificados em sede de plano de ação.
2. O plano de ação é elaborado anualmente em plataforma própria.
3. Compete aos responsáveis pelos processos da USF, com o apoio do conselho técnico e do coordenador e ouvidos todos os profissionais, elaborar e atualizar o plano de ação.
4. O plano de ação é aprovado em conselho geral e negociado posteriormente com a ULS.

Artigo 17.º

(Atribuição de lista de famílias)

1. Cada lista de famílias na USF Antonina está atribuída a um médico e enfermeiro de família.
2. Os profissionais que integram a equipa multiprofissional da USF são responsáveis, solidariamente e dentro de cada grupo profissional, por garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos da equipa durante os períodos de férias e durante qualquer ausência, desde que esta seja igual ou inferior a duas semanas (DL nº 103/2023).

Artigo 18.º

(Gestão da Informação – Interna e Externa)

1. Toda a informação relevante para os profissionais da USF Antonina é distribuída por via eletrónica para o endereço de email profissional de

cada elemento. Todos os elementos assumem a verificação periódica da sua caixa de correio eletrónico.

2. A USF Antonina dispõe ainda de outros recursos informáticos para a comunicação interna (chat, pasta partilhada), bem como rede interna de telefone.

Artigo 19.º

(Reuniões)

1. As Reuniões de Serviço realizam-se às quartas-feiras das 13:00 às 14:30h.
2. As reuniões são obrigatórias para todos os elementos dos diferentes grupos profissionais não podendo sobrepor-se a outra atividade programada.
3. Para salvaguardar possíveis situações de urgência que ocorram à USF Antonina durante o horário da reunião, é definido um elemento de cada grupo profissional, em rotatividade, que assegure o atendimento (a escala será a mesma da rotatividade das sextas-feiras à tarde).

Artigo 20.º

(Organização do trabalho e tarefas dos profissionais)

1. A forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa multiprofissional é estabelecida para toda a equipa, tendo em conta o plano de ação, o período de funcionamento, a cobertura assistencial e as modalidades de regime de trabalho previstas na lei (DL nº 103/2023).
2. O horário de trabalho a praticar por cada elemento da equipa multiprofissional deve resultar da articulação e do acordo entre todos os profissionais, tendo em conta o previsto no DL nº 103/2023.
3. Os profissionais que integram a equipa multiprofissional da USF são responsáveis, solidariamente e dentro de cada grupo profissional, por garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos da equipa durante os períodos de férias e durante qualquer ausência, desde que esta seja igual ou inferior a duas semanas (DL nº 103/2023).
4. Sem prejuízo da autonomia técnica garantida aos médicos e enfermeiros, os profissionais da equipa multiprofissional desenvolvem a sua atividade

- sob a coordenação e a orientação do coordenador da equipa (DL nº 103/2023).
5. As tarefas dos profissionais são as decorrentes das diversas categorias e carreiras, conforme definido na lei.
 6. Todos os profissionais têm a responsabilidade de:
 - a. Garantir em todas as situações uma relação de respeito, cortesia e amabilidade com os cidadãos e com os outros profissionais;
 - b. Garantir todo o empenho na identificação dos problemas dos cidadãos, assumindo a sua orientação para a resolução, tendo em conta os princípios recomendados de boas práticas em cada momento;
 - c. Garantir a manutenção do saber e do saber fazer adequado a cada situação em determinado momento.

3ª Secção

Áreas de Atuação dos Diferentes Grupos Profissionais

Artigo 21.º

(Médicos de Família e Enfermeiros de Família)

Os Médicos e Enfermeiros de Família constituem o núcleo clínico da USF Antonina, sendo responsáveis pelas seguintes áreas de atuação:

- a) Vigilância, promoção de saúde e prevenção de doença nas diversas fases da vida: saúde do recém-nascido, da criança e do adolescente; saúde da mulher; saúde do adulto e do idoso;
- b) Cuidados em situação de doença aguda;
- c) Acompanhamento das situações de doença crónica e patologia múltipla;
- d) Cuidados no domicílio;

- e) Interligação e colaboração em rede com outros serviços, setores e níveis de diferenciação de cuidados, na perspetiva de “gestor de saúde” do utente.

Artigo 22.º

(Secretários Clínicos)

Os secretários clínicos são a face da USF no relacionamento com o utente, sendo responsáveis por:

- a) Atendimento e encaminhamento do utente;
- b) Programação e marcação de consultas – consultas programadas, consultas não programadas por iniciativa do utente;
- c) Monitorização do tempo de espera e desistências da consulta;
- d) Gestão da comunicação - através da difusão atualizada do funcionamento do serviço e da informação a pedido do utente;
- e) Gestão de procedimentos administrativos
 - i. Participação na gestão dos processos clínicos;
 - ii. Participação nos procedimentos referentes à prescrição crónica;
 - iii. Registo e acompanhamento de informação relativa à referenciação;
 - iv. Gestão dos dados administrativos do cidadão;
 - v. Gestão das áreas de apoio administrativo;
 - vi. Participação na gestão do sistema de informação;
 - vii. Participação na receção e na resposta a queixas, reclamações e sugestões dos utentes.

Artigo 23.º

(Outros Profissionais)

1. Existem outros profissionais que, não fazendo parte da equipa nuclear da USF Antonina, dão o seu apoio para o melhor funcionamento da unidade em regime de recursos partilhados pelas diferentes unidades funcionais da ULS Médio Ave.
2. As funções destes profissionais e a forma de articulação com a USF Antonina encontrar-se-ão explicitadas no Manual de Articulação com a ULS.

CAPÍTULO IV

Compromisso Assistencial

1ª Secção

Horário de Funcionamento e Cobertura Assistencial

Artigo 24.º

(Horário de Funcionamento)

1. O período de funcionamento da USF Antonina é das 8 às 20 horas, nos dias úteis.
2. O horário de atendimento de cada médico e de cada enfermeiro encontra-se afixado em local visível da USF Antonina.
3. Todos os profissionais têm disponibilidade de marcação em períodos entre as 8h e 9h ou após as 18h, para satisfazer as necessidades da sua lista de utentes.
4. A equipa de saúde procurará assegurar um contacto médico ou de enfermagem no próprio dia para todas as situações de doença aguda, de acordo com a disponibilidade do horário dos seus elementos e da dimensão da equipa de saúde.
5. O horário de atendimento aos cidadãos coincide com o horário de funcionamento da USF.

Artigo 25.º

(Cobertura assistencial)

1. Os serviços disponibilizados pela USF Antonina destinam-se aos cidadãos com inscrição ativa.
2. Poderão ser prestados cuidados de enfermagem e/ou médicos a utentes esporádicos ou sem médico que recorram em situações de doença aguda, de acordo com a negociação feita com a ULS.
3. Em caso de aumento da procura de utentes para inscrição na USF, o Conselho Geral poderá deliberar a integração de novos elementos na

equipa multiprofissional, em aditamento ao processo de candidatura.

2ª Secção

Definição da Oferta de Serviços

Artigo 26.º

(Carteira Básica de Serviços)

1. A Carteira Básica de Serviços da USF Antonina corresponde à definida no anexo I do Despacho n.º 12456-B/2023, de 5 de dezembro, constando nos programas de saúde apresentados no Plano de Ação da USF Antonina, e será atualizada de acordo com as eventuais alterações que o referido diploma venha a sofrer.

Artigo 27.º

(Carteiras Adicionais de Serviços)

1. A USF Antonina poderá propor a contratualização de carteiras adicionais de serviços às entidades competentes, de acordo com os pressupostos do Anexo II do Despacho n.º 12456-B/2023, de 5 de dezembro, ou de futura legislação que a venha substituir, desde que devidamente fundamentadas e aprovadas, por maioria, em Conselho Geral.

Artigo 28.º

(Alternativas Assistenciais)

1. Fora do horário de atendimento da USF Antonina, os utentes serão encaminhados para o Serviço de Atendimento Complementar da ULS Médio Ave ou para o Serviço de Urgência, preferencialmente após contacto com a Linha Saúde 24. Estas alternativas assistenciais encontram-se devidamente publicitadas no exterior da USF.

Artigo 29.º

(Colaboração com a ULS)

1. Os profissionais da USF Antonina encontram-se disponíveis para colaborar com a ULS em atividades assistenciais e não assistenciais que

esta considere necessárias e que proponha à equipa, devendo esta colaboração ser aprovada em conselho geral da USF.

3ª Secção

Marcação de Consultas, Acolhimento e Orientação dos Utentes

Artigo 30.º

(Sistema de Marcação de Consulta)

O acesso dos cidadãos inscritos na USF à carteira de serviços faz-se através dos seguintes tipos de consulta:

1. **Consulta Programada** — É uma consulta de iniciativa do cidadão ou da equipa de saúde familiar, para vigilância de saúde ou de doença crónica.
 - a. A Consulta Programada pode ser agendada por iniciativa do utente ou da equipa, de acordo com os esquemas de vigilância em vigor para os diferentes programas de saúde. Deverá ter a duração de 20 minutos, não tem carácter de urgência e tem como objetivos a promoção da saúde ou a vigilância de doença crónica.
 - b. Podem ser marcadas no horário expresso na agenda de cada médico/enfermeiro, por contacto direto ou por qualquer outro meio de comunicação disponível (telefone, e-agenda ou correio eletrónico).
 - c. Incluem-se no âmbito das consultas programadas as consultas de Planeamento Familiar, Saúde Materna, Saúde Infantil e Juvenil, Rastreio Oncológico, Saúde do Adulto, Diabetes e Hipertensão Arterial.
 - d. A USF Antonina garante um prazo máximo de cinco dias úteis para a marcação da consulta quando o motivo clínico o justificar, entendendo-se por dias úteis aqueles em que a respetiva equipa de saúde está em serviço efetivo, sem considerar as ausências por qualquer dos motivos legalmente definidos. Perante necessidade de consulta programada em 5 dias, o Secretário Clínico irá contactar o respetivo médico de família, que após a avaliação da situação irá dar a resposta adequada no período estipulado.

- e. A USF Antonina garante a possibilidade de obter uma consulta programada para a sua equipa de família em todo o horário de funcionamento.
 - f. A USF monitoriza semestralmente o tempo de espera pela consulta médica e de enfermagem após a hora marcada (período de tempo decorrido desde a hora da consulta marcada no SClínico e a chamada para o gabinete médico/ enfermagem), assim como o tempo de espera para marcação de consulta programada. Os resultados são apresentados em reunião multiprofissional ou conselho geral e publicitados na sala de espera.
2. A **Consulta Aberta** é uma consulta destinada a problemas de doença aguda ou agudização de doença crónica, marcada pelo utente e efetuada no próprio dia, tendo a duração máxima de 15 minutos. Estão excluídos desta consulta todos os atos burocráticos (como elaboração de relatórios ou atestados para carta de condução, entre outros).
- a. A Consulta Aberta tem horário definido na agenda de cada médico e de cada enfermeiro.
 - b. A marcação de Consulta Aberta pode ser efetuada por contacto telefónico ou presencialmente, em sistema de intersubstituição, sendo marcada no patamar mais próximo ao contacto. Os utentes podem ser também referenciados pela Saúde 24 ou do Serviço de Urgência hospitalar, segundo acordo prévio do utente e mediante disponibilidade.
 - c. A USF monitoriza semestralmente o tempo de espera pela consulta médica e de enfermagem após a hora marcada. Os resultados são apresentados em reunião multiprofissional ou conselho geral e publicitados na sala de espera.
3. A **Consulta Domiciliária** médica ou de enfermagem destina-se aos utentes com incapacidade física para se deslocar à USF Antonina (utente dependente ou cujo estado de saúde comprovadamente impeça ou desaconselhe a sua deslocação à USF), aos recém-nascidos ou às puérperas.

- a. A Consulta Domiciliária pode ter as características definidas para a consulta programada ou para a consulta aberta, tendo como objetivo a vigilância de doença crónica, o atendimento de situações de doença aguda, tratamentos médicos e de enfermagem e ainda, consulta de enfermagem à puérpera e recém-nascido. No caso de se tratar de doença aguda, desde que a situação seja do âmbito dos cuidados de saúde primários, é assegurada uma resposta num prazo que não comprometa o estado de saúde do utente.
- b. A marcação das consultas domiciliárias faz-se por iniciativa do utente ou seu representante, por contacto direto, via telefónica ou correio eletrónico, ou por iniciativa do médico/enfermeiro, nos casos de vigilância de doença crónica ou de tratamento prolongado.
- c. A consulta domiciliária de enfermagem é realizada preferencialmente por uma equipa de duas enfermeiras, segundo esquema definido em equipa.

São critérios para a realização de consultas no domicílio:

- Utentes que necessitem de continuação de cuidados após alta hospitalar;
- Utentes acamados ou com incapacidades diversas;
- Recém-nascidos e puérperas;
- Utentes com doença oncológica avançada ou em estadio final de outras doenças crónicas.

São critérios de exclusão:

- Residir fora da área de influência da USF;
- Situações urgentes/emergentes;
- Problemática exclusivamente do tipo social;
- Situações de complacência (patologia aguda ou crónica em doente sem critérios de dependência física).

Artigo 31.º

(Acolhimento e Orientação dos Utentes)

1. O contacto do utente, ou seu representante, com a USF Antonina é efetuado através do secretariado clínico, seja presencialmente, por telefone, correio ou correio eletrónico.
2. Sempre que necessário e/ou adequado, o elemento do Secretariado Clínico encaminhará o utente para o seu médico ou enfermeiro de família. O atendimento de utentes com necessidade de cuidados médicos ou de enfermagem, na USF ou no domicílio, obedece aos procedimentos definidos para os diferentes processos de prestação de cuidados.
3. O utente volta a contactar o secretariado clínico à saída quando necessitar de informação adicional ou de validar documentos emitidos na consulta.
4. Todos os procedimentos exclusivamente administrativos, que não necessitem de intervenção direta do médico ou do enfermeiro, são resolvidas pelo secretariado clínico, incluindo a receção de reclamações, sugestões ou elogios, a renovação de receituário de medicação crónica, sem prejuízo das decisões que os médicos ou os enfermeiros venham a tomar para validação desses pedidos.
5. Qualquer cidadão não deve esperar pelo atendimento do secretariado mais de quinze minutos, quando em presença física; um dia útil quando em contacto por correio eletrónico ou três dias úteis quando por correio normal.

4ª Secção

Continuidade e Integração dos Cuidados na USF e no Domicílio

Artigo 32.º

(Continuidade e Integração de Cuidados)

A USF Antonina assegura a continuidade e integração dos cuidados de saúde a todos os seus utentes, com base nos princípios de cooperação e solidariedade entre todos os profissionais.

Durante os períodos de férias e ausências por outros motivos, com duração não superior a duas semanas, os profissionais que integram a equipa multidisciplinar da USF são responsáveis, dentro de cada grupo profissional, por

garantir o cumprimento das obrigações dos elementos ausentes, segundo as regras da intersubstituição.

Artigo 33.º

(Sistema de Intersubstituição)

1. Nas situações de intersubstituição (períodos de férias e ausências de duração não superior a duas semanas) os serviços mínimos a assegurar pelos profissionais médicos e de enfermagem da USF Antonina são os seguintes:
 - a. Situações de doença aguda;
 - b. Cuidados de enfermagem inadiáveis;
 - c. Situações de urgência em planeamento familiar e disponibilidade de contraceção;
 - d. Orientação das situações de interrupção voluntária de gravidez;
 - e. Renovação de receituário crónico;
 - f. Renovação dos certificados de incapacidade temporária para o trabalho no caso de ausências superiores a três dias úteis do médico de família;
 - g. Consultas de saúde materna se a situação de ausência interferir com a vigilância normal da grávida, designadamente, primeira consulta, diagnóstico pré-natal quando aconselhado, controlo laboratorial e ecográfico do segundo e terceiro trimestre, referenciação para consulta de termo e consulta de revisão do puerpério;
 - h. Consultas de vigilância do recém-nascido se a situação de ausência interferir com a sua vigilância normal, nomeadamente o diagnóstico precoce e as consultas de vigilância nos dois primeiros anos de vida;
 - i. Vacinação;
 - j. Visitas domiciliárias, de acordo com as regras definidas em manual próprio.

2. Este atendimento é assegurado pelos profissionais em serviço, preferencialmente durante os seus períodos de consulta programada. O utente é encaminhado para a consulta programada do médico/enfermeira com possibilidade de agendamento.
3. Numa situação de ausência programada, o médico/enfermeiro de família irá solicitar apoio aos restantes elementos da equipa, de forma atempada, nas situações imprescindíveis.
4. No caso de uma ausência não programada de um elemento médico, cabe ao secretário clínico de serviço avisar os utentes da situação. A remarcação dos utentes é posteriormente realizada pela microequipa do profissional em questão.
5. Perante uma ausência programada de um enfermeiro, estando o respetivo médico de família a trabalhar, os restantes elementos da equipa de enfermagem irão assegurar o apoio nas consultas de Planeamento Familiar, Saúde Materna e Saúde Infantil e Juvenil.
6. Numa situação de ausência não programada de um elemento de enfermagem, cabe à primeira enfermeira que entre ao serviço gerir a situação, articulando com o secretário clínico e o médico da microequipa do profissional em falta.
7. Nas ausências programadas de um secretário clínico fica assegurado, pelos restantes elementos, o apoio à equipa médica/enfermagem, assim como a orientação e inscrição dos utentes. Após a ausência, o secretário clínico fica responsável por verificar o agendamento da(s) sua(s) microequipa(s) procedendo à reconvocação dos utentes que faltaram.
8. A intersubstituição é efetuada por reajustamento temporário dos horários individuais.

9. Perante um pedido de domicílio de um utente cujo enfermeiro de família se encontre ausente, o secretário clínico deverá contactar o profissional em horário de consulta domiciliária nesse dia, a quem compete avaliar e articular com a restante equipa de enfermagem o agendamento da visita domiciliária.
10. Perante um pedido de domicílio de um utente cujo médico de família se encontre ausente, o secretário clínico deverá contactar o profissional segundo uma escala (Escala de Intersubstituição Médica na Visita Domiciliária), e por distribuição equitativa, a quem compete avaliar e articular o agendamento da visita domiciliária.
11. Nas situações de intersubstituição (períodos de férias e ausências de duração não superior a duas semanas) os serviços mínimos a assegurar pelos secretários clínicos da USF Antonina são os seguintes:
 - a. Atendimento e encaminhamento dos utentes que se dirigem à USF
 - b. Atendimento telefónico e e-mail
 - c. Certos procedimentos administrativos realizados no final de cada mês, quando a ausência coincidir com esse período.
12. Para que seja possível assegurar a intersubstituição, as ausências programadas não devem ultrapassar o limite de 1/3 da equipa, em cada sector profissional (1 médico, 1 enfermeiro e 1 secretário clínico).

5ª Secção

Sistema de renovação de Prescrições

Artigo 34º

(Renovação de Receituário Crónico)

1. O sistema de renovação de prescrições abrange, exclusivamente, a continuidade de cuidados de saúde aos utentes com doença crónica.
2. No âmbito da consulta de vigilância de doença crónica, o médico de família deve atualizar o registo informático da medicação crónica.

3. A renovação de receituário crónico deve utilizar para o efeito a plataforma do SNS24, o guia de medicação crónica ou impresso próprio para o efeito.
4. O médico de família deve certificar-se que a prescrição da medicação crónica efetuada em cada consulta é suficiente até à data da consulta programada seguinte.
5. Sem prejuízo do número anterior, qualquer utente pode solicitar a renovação da prescrição, sempre que dela necessite.
6. Para tal, o utente ou seu representante deve solicitar ao secretariado clínico, presencialmente, por telefone, através do Portal do Utente ou correio eletrónico, a renovação da prescrição.
7. A USF Antonina garante a execução do pedido de renovação de prescrição crónica até 72 horas após o pedido.
8. O médico de família deve assegurar-se da necessidade efetiva dos medicamentos solicitados.
9. O sistema de renovação de medicação crónica destina-se à emissão de receitas de medicamentos cuja iniciativa de prescrição foi do médico de família, não tendo que ser prescritos outros medicamentos sem avaliação clínica.
10. O médico de família reserva-se ao direito de não transcrever ou continuar receituário iniciado por outro médico.
11. Fica ao critério do médico a renovação de medicação de utentes que não cumpram as normas de vigilância estabelecidas para as diferentes situações de doença crónica.
12. O receituário pedido e não levantado será objeto de revisão por parte do secretariado clínico, obedecendo aos seguintes procedimentos:
 - a) Observação regular das receitas emitidas que aguardam levantamento;
 - b) Eliminação das que já ultrapassaram a data de validade.

6ª Secção

Comunicação e Relação com os Utentes

Artigo 35.º

(Formas de Comunicação)

A comunicação entre os utentes (ou o seu representante) e a USF Antonina pode ser efetuada através dos seguintes meios:

- a) Presencialmente;
- b) Por telefone;
- c) Por correio;
- d) Por correio eletrónico.

Artigo 36.º

(Atendimento presencial)

O atendimento presencial efetua-se durante todo o horário de funcionamento da USF Antonina, através do secretariado clínico, o qual estará apto a responder e/ou orientar os utentes relativamente a todos os atos relacionados com a oferta de serviços da USF Antonina.

Artigo 37.º

(Atendimento telefónico)

1. O atendimento telefónico está garantido durante todo o horário de funcionamento da USF, através do programa SARA 2.0. Ao longo do dia, o secretariado clínico retribui as chamadas e toma as diligências necessárias.
2. Aquando de um contacto telefónico, se o utente desejar entrar em contacto com um médico ou enfermeiro, o secretário clínico tentará reencaminhar a chamada para o respetivo profissional. Se este estiver indisponível para atender o telefone naquele momento, o secretário regista os dados do utente, para que a chamada seja retribuída logo que possível, caso se justifique.

Artigo 38.º

(Correio e Correio Eletrónico)

A receção e gestão das comunicações por correio e correio eletrónico estão a cargo do secretariado clínico.

Artigo 39.º

(Outras Formas de Comunicação)

1. Para além das formas de comunicação anteriormente descritas, existem outros meios de comunicação e de informação da USF Antonina para com os seus utentes, através do Portal da USF no BI-CSP, site da USF (<http://usfantonina.wix.com/usfantonina>), rede social Facebook® e Instagram®, Guia de Acolhimento ao Utente, a Carta de Qualidade, de placares colocados na receção e sala de espera e de folhetos informativos com informação sucinta e oportuna sobre as questões da saúde ou da doença.

2. A informação obrigatória a fornecer aos utentes nos placares inclui os seguintes pontos:
 - a) Horários de atendimento dos médicos e dos enfermeiros;
 - b) Sistemas de marcação de consultas médicas e de enfermagem;
 - c) Ausências programadas dos profissionais da USF Antonina;
 - d) Alternativas assistenciais;
 - e) Direitos e deveres dos utentes;
 - f) Publicidade à existência de livro de reclamações e da caixa de sugestões e reclamações;
 - g) Tempo de espera para marcação de consulta programada e tempo de espera pela consulta médica e de enfermagem após hora marcada.

Artigo 40.º

(Prestação de contas)

A USF Antonina coloca à disposição para consulta um conjunto de informações de interesse para os utentes, tais como Relatório de Atividades, Plano de Ação, resultados de inquéritos de satisfação e outras informações pertinentes no contexto da área da saúde, sempre que tal seja solicitado pelos utilizadores dos serviços de saúde, garantindo também o diálogo e a discussão de dúvidas dos utentes por parte de todos os profissionais ou através do agendamento de uma reunião com o Coordenador, se for esse o desejo do utente.

Artigo 41.º

(Tratamento de reclamações e sugestões)

1. O livro de reclamações é o documento onde os utentes podem registar reclamações e/ou sugestões sobre o funcionamento dos serviços do Serviço Nacional de Saúde ou sobre o pessoal que aí trabalha.
2. A USF disponibiliza também impressos para sugestões e elogios e caixa para a sua introdução que está colocada em local de livre acesso aos utentes.
3. Após a reclamação/sugestão, esta é discutida na reunião Multidisciplinar ou de Conselho Geral seguinte, sendo avaliada a resposta e necessidade de implementação de medidas corretivas. Posteriormente a reclamação e respetiva resposta são inseridas no sistema (SGREC) e enviadas ao Gabinete de Comunicação da ULS Médio Ave. Para cumprimento deste processo foi elaborado um procedimento que se encontra no Manual de Procedimentos.
4. Na USF existe a possibilidade de contacto personalizado e com privacidade com o Coordenador ou em quem ele delegar, para exposição de sugestões e reclamações. O horário é às segundas-feiras às 16 horas.

Artigo 42.º

(Mudança de Médico/Enfermeiro)

A USF assegura a qualquer cidadão inscrito a possibilidade de mudar de médico e/ou enfermeiro de família, desde que o solicite por escrito, em impresso próprio para o efeito, e existam condições de integrá-lo num outro profissional da sua escolha. Foi elaborado um procedimento que se encontra no Manual de Procedimentos.

CAPÍTULO V

Formação e Compromisso para a Qualidade

1ª Secção

Desenvolvimento Profissional Contínuo

Artigo 43.º

(Avaliação das Necessidades Formativas)

1. O Conselho Técnico deve efetuar o levantamento das necessidades formativas, através da identificação das necessidades sentidas pelos profissionais e, com base nesse levantamento, elaborar anualmente o Plano de Formação Contínua.
2. O Plano de Formação Contínua deve incluir as ações de formação interna a realizar e as ações de formação externa programadas.
3. O Plano de Formação Contínua deve estar concluído em dezembro do ano anterior ao qual diz respeito.

Artigo 44.º

(Formação Interna)

1. Do Plano de Formação Contínua dos profissionais da USF Antonina deve fazer parte um Plano Anual de Reuniões Clínicas a realizar na USF Antonina.
2. As reuniões clínicas internas têm como objetivos:
 - a) Discutir casos clínicos;
 - b) Apresentar revisões temáticas;
 - c) Apresentar trabalhos científicos;
 - d) Partilhar informação relevante obtida em ações de formação externa.
3. As reuniões clínicas internas são obrigatoriamente dinamizadas pelos profissionais da USF Antonina, incluindo profissionais em formação pré e pós-graduada, sem prejuízo de poderem ser convidados profissionais exteriores à USF, em casos de reconhecido mérito e interesse.
4. Compete ao Coordenador da USF Antonina a certificação da formação interna realizada.

Artigo 45.º

(Formação Externa)

1. São condições preferenciais para a participação dos profissionais da USF Antonina em ações de formação externa não incluídas no Plano de Formação Anual, as seguintes situações (por ordem de relevância e sempre que houver necessidade de limitar a frequência de determinadas ações de formação solicitadas):
 - a) Participação como orador ou moderador ou apresentação de comunicação oral ou poster;
 - b) Ação de formação incluída nas necessidades de formação do profissional;
 - c) Menos dias de formação utilizados no ano em curso;
 - d) Menos ações de formação dentro da mesma área, nos anos anteriores.
2. A participação em qualquer ação de formação externa implica uma das seguintes obrigações, por parte dos profissionais da USF Antonina:
 - a) Apresentação do tema / comunicação oral / poster em reunião clínica programada da USF Antonina (nos casos em que se aplique);
 - b) Apresentação, em reunião clínica programada da USF Antonina de conclusões / aspetos mais relevantes / caso clínico das ações de formação externas em que participarem.
3. No caso de vários profissionais participarem na mesma ação de formação externa, a apresentação da reunião clínica da USF Antonina poderá ser efetuada em conjunto.
4. A referida apresentação deverá ter lugar, no prazo de três meses após a frequência da ação de formação externa.
5. Compete ao Conselho Técnico assegurar o cumprimento do estabelecido nos n.ºs 2, 3 e 4 deste Artigo.

2ª Secção

Formação Pré e Pós-Graduada

Artigo 46.º

(Formação Pré-Graduada)

1. A USF Antonina pode colaborar na formação pré-graduada de alunos de Medicina e de alunos das Escolas Superiores de Enfermagem.
2. A colaboração dos profissionais da USF Antonina na formação pré-graduada não pode pôr em causa o seu desempenho assistencial.

Artigo 47.º

(Formação Pós-Graduada)

1. A USF Antonina colabora na formação pós-graduada de internos do IMMGE (Internato Médico de Medicina Geral e Familiar).
2. A USF Antonina pretende colaborar na formação pós-graduada de Licenciados em Enfermagem.
3. A USF Antonina apoiará e incentivará a formação pós-graduada de profissionais de enfermagem e médicos da sua equipa em especialidades e áreas com interesse para os Cuidados de Saúde Primários.

3ª Secção

Investigação em Cuidados de Saúde Primários

Artigo 48.º

(Investigação na USF Antonina)

1. A investigação constitui um dos compromissos internos da equipa da USF Antonina, como contributo para a evolução dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal, pelo que a USF Antonina assume a intenção de realizar a cada três anos um trabalho de investigação original e o compromisso de divulgar exteriormente (apresentação ou publicação) os resultados dos trabalhos efetuados.
2. A USF Antonina está também aberta à participação dos seus profissionais em trabalhos de investigação multicêntricos para os quais tenham sido convidados, desde que os mesmos se insiram no âmbito dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) e se traduzam em ganhos de qualidade para a própria USF.

3. A coordenação de todas as atividades de investigação está a cargo do Conselho Técnico.

4ª Secção

Compromisso para a Qualidade

Artigo 49.º

(Avaliação do Desempenho da USF Antonina)

1. A USF Antonina assume o compromisso de efetuar a monitorização permanente da qualidade do seu desempenho, através de:
 - a) Avaliação periódica dos indicadores dos vários programas de saúde, incluídos no Plano de ação, IDG e IDE e aplicação de medidas corretoras dos desvios verificados;
 - b) Elaboração e utilização de Normas de Orientação Clínica e avaliação da sua aplicação prática;
 - c) Realização anual de inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes e de avaliação da satisfação profissional;
 - d) Reuniões multidisciplinares para avaliação das reclamações e outras situações que geram insatisfação (Caixa de sugestões/reclamações), no sentido de melhorar procedimentos e atitudes;
 - e) Elaboração e implementação de um Plano de Auditoria Interna, na área clínica ou de processos.
2. Compete ao Conselho Técnico a supervisão das atividades enunciadas no n.º anterior e a sua apresentação para discussão em sede de Conselho Geral.
3. Os vários responsáveis pelos processos da USF Antonina devem incluir nos respetivos manuais de procedimentos de cada processo as formas e os tempos de avaliação e os prazos de implementação das correções das não conformidades, para que o Conselho Técnico elabore as normas de orientação clínica dos problemas prevalentes na comunidade servida pela USF.

4. A USF Antonina deve zelar pelo cumprimento das normas de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho, em articulação com a ULS Médio Ave e a resolução das inconformidades identificadas.

Artigo 50.º

(Carta da Qualidade)

A Carta da Qualidade constitui o compromisso para a qualidade assumido pelos profissionais da USF Antonina para com os seus utentes e consta do Anexo III ao presente regulamento, do qual faz parte integrante.

5ª Secção

Inibições Decorrentes do Compromisso da USF

Artigo 51.º

(Obrigação da Declaração de Interesses)

1. Os profissionais da USF estão obrigados a apresentar ao conselho técnico uma declaração de interesses no que respeita a atividades inerentes às suas habilitações a exercer fora do âmbito da USF.
2. O conselho técnico emitirá parecer sobre o assunto, no que se refere exclusivamente aos eventuais prejuízos dos compromissos da USF, informando o respetivo profissional e o coordenador.
3. parecer do conselho técnico deve ser submetido a ratificação em sede de conselho geral.
4. Nos casos em que o conselho geral considere existir incompatibilidade entre os interesses particulares e o interesse da USF, compete ao profissional corrigir o problema ou renunciar à sua posição de elemento da USF.

6ª Secção

Avaliação do Desempenho dos Profissionais

Artigo 52.º

(Avaliação do Desempenho dos Profissionais)

O processo de avaliação de desempenho do pessoal administrativo, médico e de enfermagem é realizado de acordo com as normas e legislação que regulam o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), de acordo com os critérios estabelecidos.

Artigo 53.º

(Regras de Avaliação do Desempenho dos Profissionais na USF Antonina)

1. Uma vez que a USF Antonina assume o compromisso de efetuar a monitorização permanente da qualidade do seu desempenho e este é fruto da atividade dos seus profissionais, a avaliação periódica dos indicadores dos vários programas de saúde, incluídos no Plano de ação, IDE e IDG é também uma avaliação do desempenho dos vários profissionais.
2. O trabalho em equipa, o envolvimento nos processos e atividades da USF Antonina, tanto na sua elaboração como na sua execução, a adoção dos vários procedimentos definidos, com vista à melhoria do desempenho e da qualidade da USF Antonina, bem como o cumprimento deste regulamento interno, são também elementos de avaliação dos profissionais.

Artigo 54.º

(Regras de Exclusão de Profissionais)

1. O conselho geral deverá avaliar a continuidade de qualquer profissional que reiteradamente não cumpra o previsto neste regulamento, nomeadamente não demonstre vontade de conciliar, cooperar e ser solidário.
2. Se, por maioria de dois terços dos profissionais, for deliberado que o profissional em causa não deve continuar na equipa, o mesmo deve apresentar o pedido de cessação de funções.

3. Caso o profissional não o faça, o coordenador está obrigado a iniciar um processo de exclusão do profissional em causa.

7ª Secção

Disposições Finais

Artigo 55.º

(Dúvidas e Omissões)

1. As dúvidas ou omissões do presente regulamento interno serão resolvidas, em reunião de conselho geral, por maioria de dois terços dos elementos da USF, incluindo o coordenador.
2. As decisões do conselho geral sobre as dúvidas ou omissões referidas no número anterior passarão a valer como regra a observar em situações idênticas que venham a surgir.

Artigo 56.º

(Produção de Efeitos e Atualização do Regulamento Interno)

1. O presente regulamento interno é aprovado em Conselho Geral e produz efeitos a partir do dia seguinte à sua aprovação.
2. O presente regulamento interno só pode ser objeto de atualização em reunião do conselho geral expressamente convocada para o efeito, com aprovação por maioria de dois terços dos seus elementos.

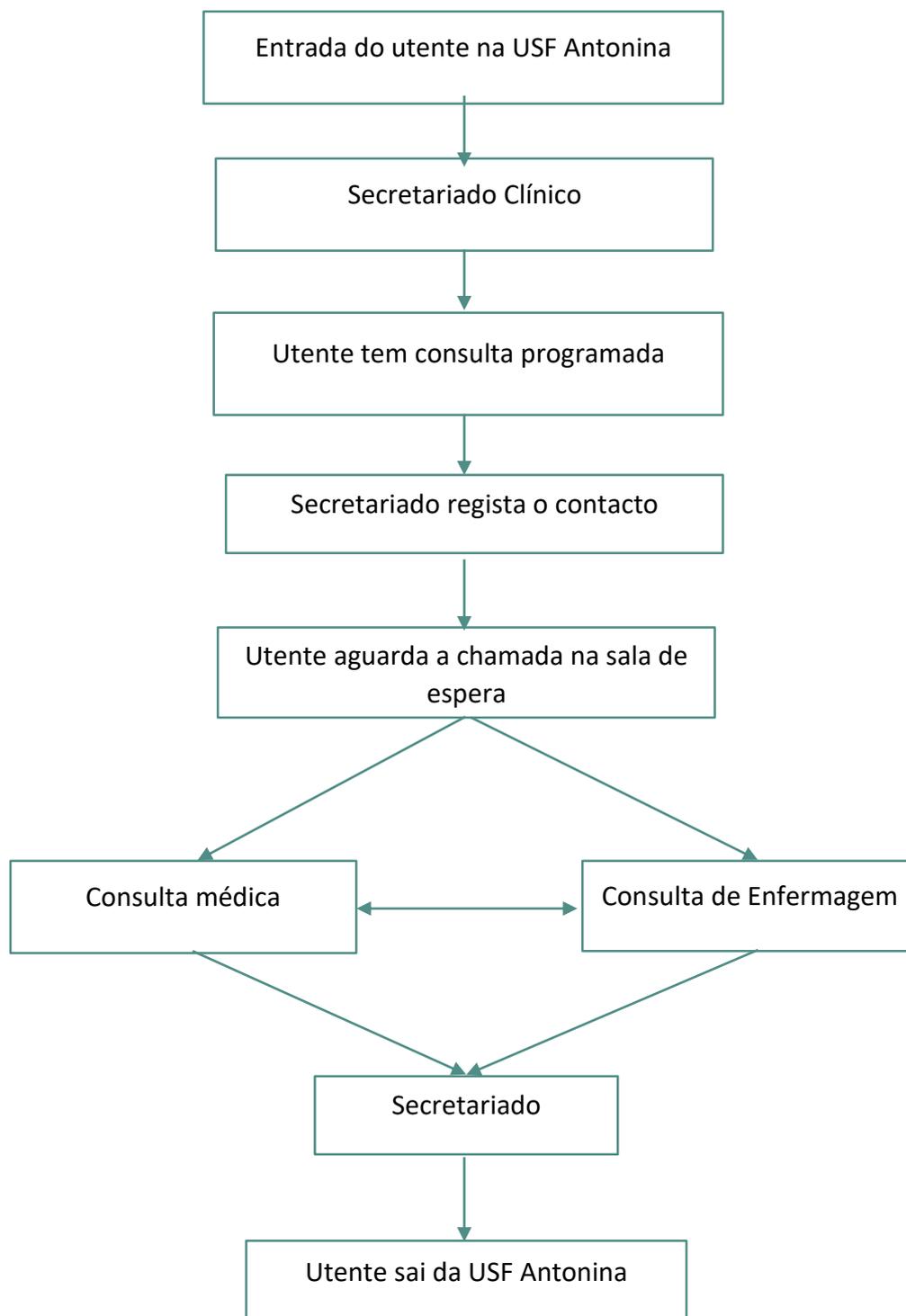
Anexo I**LISTAGEM DOS PROFISSIONAIS**

Nome	Área	Regim e	Vínculo	Local de Origem
Aníbal Alberto de Sá Martins	M	40h	CTI	ACeS Vale do Sousa Sul
Pedro Nuno de Almeida Silva	M	40h	CTI	ACeS Feira/Arouca
Marisa Monteiro Gomes	M	40h	CTI	ACeS Maia/Valongo
Vera Mónica Leal de Ávila	M	40h	CTI	ACeS Famalicão
Angélica da Conceição Moreira Magalhães	E	35h	CTI	ACeS Famalicão
Joana Cristina R Calisto Rodrigues Couto	E	35h	CTI	ACeS Famalicão
Elisabete Maria Carvalho Macedo Araújo	E	35h	CTI	ACeS Famalicão
Sara Cristina Ribeiro dos Santos	E	35h	CTI	ACeS Famalicão
Maria Cristina Marques Silva	SC	35h	CTI	ACeS Famalicão
Maria João Oliveira Matos	SC	35h	CTI	ACeS Famalicão
José Alberto Ferreira Costa	SC	35h	CTI	ACeS Famalicão

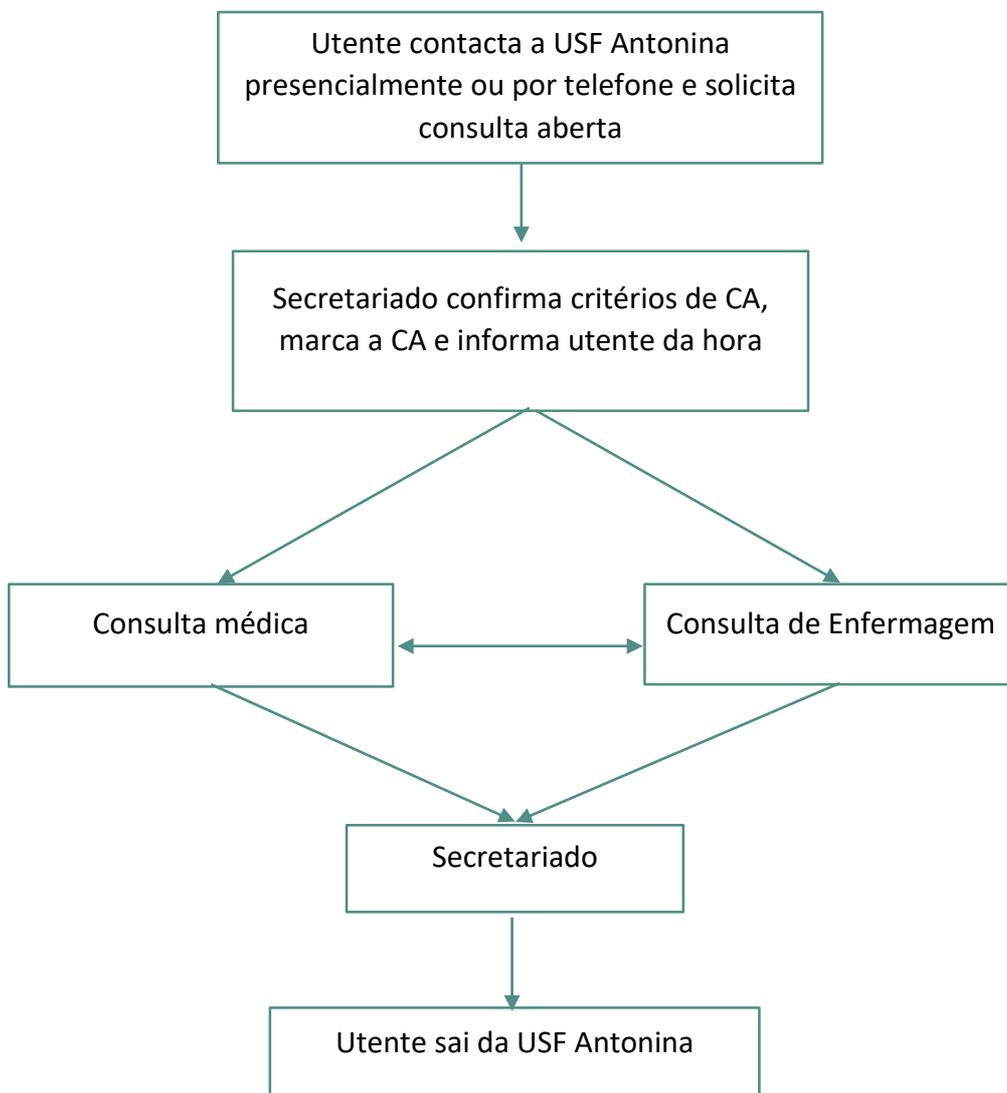
Anexo II

PROCESSOS CHAVE DA USF E FLUXOGRAMAS

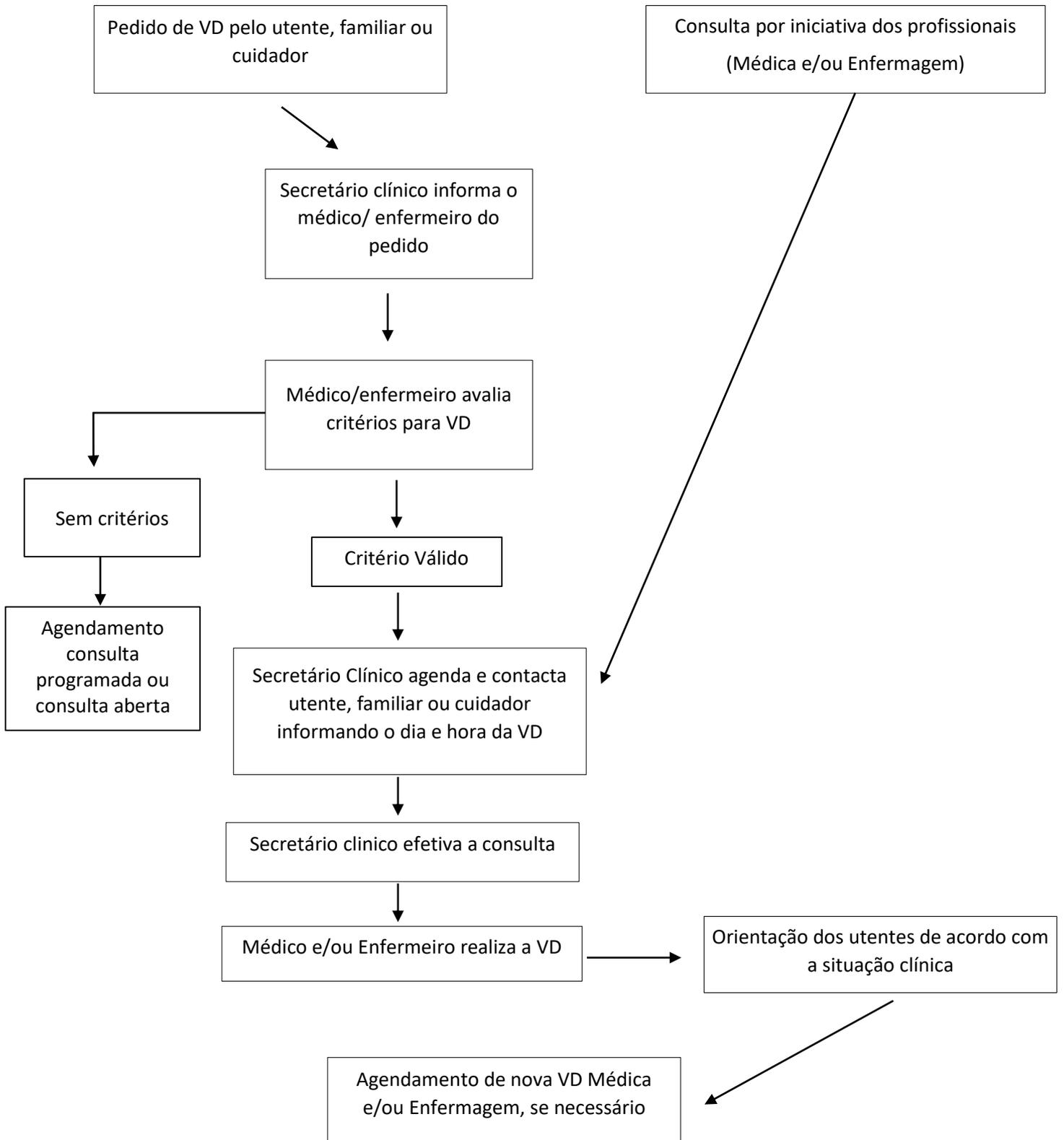
FLUXOGRAMA CONSULTA PROGRAMADA



FLUXOGRAMA CONSULTA ABERTA



FLUXOGRAMA DA CONSULTA NO DOMICILIO DO UTENTE



Gestores dos programas de saúde

Programa	Responsáveis
Saúde Materna Revisão de Puerpério	Dr. Aníbal Martins, Enf. ^a Angélica Magalhães, SC José Alberto Costa
Planeamento familiar Rastreio Oncológico	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Angélica Magalhães, Maria João Matos
Saúde Infantil e Juvenil	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Elisabete Araújo, SC Cristina Silva
Diabetes <i>Mellitus</i>	Dr. ^a Marisa Gomes, Enf. ^a Joana Couto, SC Maria João Matos
HTA	Dr. ^a Marisa Gomes, Enf. ^a Joana Couto, SC Maria João Matos
Programa Nacional de Vacinação	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Joana Couto, SC Cristina Silva
Saúde do Idoso	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Sara Santos, SC Cristina Silva
Vigilância Oncológica	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Angélica Magalhães, SC Maria João Matos
Hipocoagulados	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Sara Santos, SC Maria João Matos
Asma e DPOC	Dr. ^a Marisa Gomes, Enf. ^a Elisabete Macedo, SC Cristina Silva
Agonistas opiáceos	Dr. ^a Marisa Gomes, Enf. ^a Joana Couto, SC José Alberto Costa

Processos de Organização e Gestão

Processos	Responsáveis
Atas	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Elisabete Araújo, SC José Alberto Costa
Atendimento Telefónico	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Sara Santos, SC Maria João Matos
Avarias e Reparações	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Angélica Magalhães, SC José Alberto Costa
Consentimento Informado	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Joana Couto, SC Maria João Matos
Contacto Não Presencial	Dr. ^a Marisa Gomes, Enf. ^a Joana Couto, SC José Alberto Costa
Controlo de Infeção	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Angélica Magalhães, SC Maria João Matos
Direito a Segunda Opinião	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Sara Santos, SC Maria João Matos
Gestão de Stock	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Joana Couto, SC Maria João Matos
Gestão de Violência contra Profissionais e Utentes	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Angélica Magalhães, SC Cristina Silva
Identificação de DIM	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Elisabete Araújo, SC José Alberto Costa
Identificação de Estranhos	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Elisabete Araújo, SC José Alberto Costa
Identificação Inequívoca do Utente	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Elisabete Araújo, SC Cristina Silva

Processos	Responsáveis
Monitorização dos Tempos de Espera	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Angélica Magalhães, SC José Alberto Costa
Mudança de Médico / Enfermeira	Dr. ^a Marisa Gomes, Enf. ^a Joana Couto, SC Maria João Matos
Organização e Distribuição de Informação	Dr. Aníbal Martins, Enf. ^a Sara Santos, SC Maria João Matos
Política de Participação em Formação Externa	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Elisabete Araújo, SC Cristina Silva
Prevenção e Registos de Acontecimentos Adversos	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Joana Couto, SC José Alberto Costa
Privacidade	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Joana Couto, SC José Alberto Costa
Qualidade dos Registos Clínicos Médicos	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Angélica Magalhães, SC Maria João Matos
Qualidade dos Registos Clínicos de Enfermagem	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Angélica Magalhães, SC Cristina Silva
Qualidade dos Panfletos e Gestão de Documentação e da Informação	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Elisabete Araújo, SC José Alberto Costa
Registos Clínicos Inativos	Dr. ^a Vera Ávila, Enf. ^a Joana Couto, SC José Alberto Costa
Renovação de Medicação	Dr. ^a Marisa Gomes, Enf. ^a Joana Couto, SC José Alberto Costa
Tratamento das Sugestões, Reclamações e Não Conformidades	Dr. ^a Marisa Gomes, Enf. ^a Sara Santos, SC José Alberto Costa

Processos Chave

Processos Chave	Responsáveis
Consulta aberta	Dr. Aníbal Martins, Enf. ^a Joana Couto, SC Cristina Silva
Consulta programada	Dr. Pedro Almeida, Enf. ^a Sara Santos, SC Maria João Matos
Visita Domiciliária	Dr. ^a Marisa Gomes, Enf. ^a Sara Santos, SC José Alberto Costa

Anexo III

CARTA DE QUALIDADE



Telefone: 252 323954

Alameda do Mosteiro, nº 81

4770-449 Requião, V. N. Famalicão

Email: usf.antonina@ulsmave.min-saude.pt

Requião, Junho de 2024

Introdução

A USF Antonina é uma Unidade de Saúde Familiar com autonomia de gestão técnico-assistencial, pertencendo à ULS Médio Ave. Iniciou a sua atividade a 12 de Outubro de 2015, assumindo um compromisso de responsabilização e partilha de culturas e métodos de trabalho comuns.

A Equipa desta unidade funcional tem como objetivo a prestação de cuidados personalizados à população inscrita, aumentando a acessibilidade, a qualidade e continuidade dos cuidados de saúde prestados, assim como a satisfação dos utentes e dos profissionais envolvidos, numa filosofia que nos permite estar mais perto da comunidade. A USF Antonina propõe-se a ser uma mais-valia nos cuidados de saúde da população.

A carta da qualidade da USF Antonina é um compromisso dos profissionais desta Unidade com os seus utentes:

a) Compromisso com a liberdade de escolha

No caso de eventual situação de incompatibilidade profissional-utente, a situação será alvo de análise e resolução em local próprio, tendo em conta o consenso e a minimização de consequências para ambas as partes.

b) Compromisso com a audição dos utentes

A equipa encontra-se receptiva a ouvir os contributos dos utentes.

c) Compromisso com indicadores e padrões de qualidade

A prestação de cuidados de saúde rege-se por uma cultura de rigor e de qualidade técnico-científica com base em padrões de qualidade. Pretende-se que a unidade pratique cuidados preventivos personalizados.

d) Compromisso com informação ao utente

Os direitos e deveres dos utentes estão acessíveis nos meios de comunicação da USF. A equipa assegura aos seus utentes a informação e atualização relativa à dinâmica da USF através dos seus meios de comunicação.

e) Compromisso com circuito de resolução de problemas e reclamações

O utente tem à sua disposição a caixa de sugestões ou o livro de reclamações para manifestar o seu parecer face a alguma ocorrência ou sugestão que lhe aprouver.

Um utente que solicite esclarecimentos sobre procedimentos, erros ou qualquer outra situação será ouvido, caso se justifique, pelo coordenador da unidade com agendamento em horário específico para esse fim.

f) Compromisso de eficiência

A equipa da USF Antonina compromete-se a gerir os meios que tem ao seu dispor de forma eficiente.

1. Identificação

Unidade de Saúde Familiar Antonina

Morada: Alameda do Mosteiro, nº 81, 4770-449 Requião, V. N. Famalicão

Contacto telefónico: 252 323954

Endereço eletrónico: usf.antonina@ulsmave.min-saude.pt

2. Missão, Visão, Valores e Lema

2.1. Missão

Prestar cuidados de saúde aos utentes inscritos, de forma personalizada, garantindo a disponibilidade, a acessibilidade e a continuidade dos mesmos, através de uma intervenção multiprofissional global de forma humanizada. Intervenção essa baseada no respeito pela autonomia técnica e científica dos elementos de cada grupo profissional, tendo em vista a qualidade e eficiência dos cuidados prestados, promovendo a saúde e a melhoria da qualidade de vida da população. É também nossa missão honrar sempre os preceitos da ética e da liberdade individual.

2.2. Visão

Ser uma referência em cuidados de saúde primários, através da implementação de boas práticas clínicas e de processos inovadores, garantindo a satisfação dos utentes e dos profissionais.

2.3. Valores

Para atingir a excelência nos objetivos propostos e para alcançar a harmonia e espírito de equipa, os profissionais da USF Antonina regem a sua atividade por valores fundamentais tais como: cooperação, solidariedade, conciliação, trabalho em equipa, respeito, lealdade, dedicação, qualidade, melhoria contínua, satisfação profissional, autonomia e gestão participativa.

2.4. Lema

“A diferença no Cuidar”

3. Horário de Funcionamento

O horário de funcionamento e de atendimento da USF Antonina é das 08h00 às 20h00 durante os dias úteis.

Fora do horário de atendimento da USF Antonina, os utentes devem contactar a Linha SNS 24 (808 24 24 24) ou recorrer ao Serviço de Atendimento Complementar do Centro de Saúde de Famalicão (Av. 25 Abril, 4760 V. N. Famalicão. Telf: 252 330 230) ou ao Serviço de Urgência da ULS Médio Ave - Unidade de Famalicão (Rua Cupertino de Miranda 4761-917 Vila Nova de Famalicão. Telef: 252 300 800).

4. Organização da USF

O horário de atendimento é coincidente com o horário de funcionamento, sendo que as consultas programadas podem ser marcadas presencialmente, telefonicamente, através de e-mail ou do programa e-agenda. Os horários estão afixados em local visível.

A Equipa procurará garantir a resposta às situações de doença aguda no próprio dia, em Consulta Aberta, de acordo com a disponibilidade do horário.

O horário de atendimento telefónico, médico e de enfermagem, é possível durante todo o período de funcionamento da USF, garantindo que as chamadas telefónicas sejam atendidas com cortesia e profissionalismo.

As visitas domiciliárias são programadas, comprometendo-se a equipa a dar uma resposta atempada aos pedidos de atendimento domiciliário.

5. Serviços

5.1. Cuidados de Saúde

5.1.1. Carteira Básica de Serviços

As consultas médicas e de enfermagem deverão ser preferencialmente programadas. O utente deverá chegar dez minutos antes da hora agendada para a consulta e deverá ativar a consulta no quiosque eletrónico ou, em caso de impossibilidade, na secretaria. O tempo de espera pela consulta marcada não deverá ultrapassar os 20 minutos, sendo que os elementos do Secretariado deverão estar particularmente atentos a eventuais atrasos, de forma a um efetivo esclarecimento ao utente. No caso de o utente não poder vir à consulta, deverá requerer a sua desmarcação de forma antecipada.

1. Vigilância, promoção da saúde e prevenção da doença nas diversas fases da vida
 - a. Saúde do Adulto e do Idoso (nomeadamente cumprimento do PNV e Vigilância Oncológica)
 - b. Saúde da Mulher (Planeamento Familiar, cuidados pré-concepcionais, Saúde Materna, nomeadamente o acesso à primeira consulta de saúde materna o mais precocemente possível e o cumprimento das consultas de acordo com as recomendações da DGS).
 - c. Saúde Infantil e Juvenil (nomeadamente o acesso a todos os recém-nascidos inscritos na USF, ao rastreio metabólico entre o 3º e o 6º dia, a primeira consulta até ao 28º dia de vida, seguindo-se a programação das consultas seguintes de acordo com as recomendações da DGS).
2. Cuidados em situação de doença aguda

3. Acompanhamento clínico de situações de doença crónica ou patologia múltipla (nomeadamente Diabetes *Mellitus* e Hipertensão Arterial, entre outras)
4. Cuidados no domicílio

5.2. Serviços do Secretariado Clínico

5.2.1. Atendimento e encaminhamento do cidadão

- a) Programação e marcação de consultas – consultas programadas; consultas sem programação, da iniciativa do utente.
- b) Monitorização do tempo de espera e desistências.

5.2.2. Gestão da comunicação

- a) Difusão atualizada do funcionamento dos serviços.
- b) Informação a pedido.

5.2.3. Gestão de procedimentos administrativos

- a) Participação na gestão dos processos clínicos.
- b) Participação nos procedimentos referentes à prescrição crónica.
- c) Registo e acompanhamento relativos à referenciação.
- d) Gestão dos dados administrativos do cidadão.
- e) Gestão das áreas de apoio administrativo.
- f) Participação na gestão do sistema de informação.
 - g) Participação na receção e na resposta a queixas, reclamações e sugestões dos cidadãos.

6. Garantias

- a) Atendimento cortês, eficaz e personalizado.
- b) Qualidade dos serviços.
- c) Privacidade e sigilo profissional.
- d) Possibilidade de mudança de médico de família.
- e) Serviços mínimos em caso de férias ou ausência prolongada.
- f) Resposta às reclamações, dentro dos prazos legais, e envio à ULS através do sistema eletrónico próprio (SGREC).

- g) Prestação de cuidados globais e continuados a todos os utentes inscritos na USF.
- h) Atendimento em 24 horas das situações que o justifiquem.
- i) Possibilidade de marcação de consultas em horário oportuno para os utentes.
- j) Sistema prático e eficiente de renovação de receituário.
- k) Respeito pela manutenção das condições de higiene, limpeza e conforto das instalações.
- l) Proteção do ambiente através da poupança de energia e reciclagem de material para valorizar a sustentabilidade.
- m) Melhoria da satisfação dos utentes e dos profissionais, com avaliação do grau de satisfação, divulgando os resultados e se necessário aplicando medidas corretivas.
- n) Atualização e qualificação de todos os profissionais da USF.

7. Direitos e Deveres dos Utes

(Afixada carta dos direitos e deveres, na USF Antonina)

